



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Conocimiento de los pacientes sobre atención visual para la  
implementación de un Servicio de Optometría, Puesto de  
Salud Víctor Raúl Haya de la Torre. Lima 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Aguilar Miranda, Janet Roxana

**ASESOR:**

Mgtr. Córdova Sotomayor, Daniel Ángel

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ- 2016**

---

**Presidente**

---

**Secretario**

---

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis padres e hijos por estar  
a mi lado en todo momento y lograr  
cumplir mis objetivos trazados

## **Agradecimiento**

A mi tutor Mg. Córdova Sotomayor, Daniel Ángel y maestros, por su sabiduría, y por dedicarse cada día en nuestra enseñanza porque ellos son parte de este logro, y que este empeño sea reflejado en este proyecto de investigación.

A mis padres incondicionales que estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida, tales como la felicidad y la tristeza, por el cuidado de mis dos hermosos hijos Fabio de 11 años y Adrián de 8 meses para que yo ahora esté culminando esta etapa de mis estudios.

A los compañeros de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, por los momentos vividos.

A Dios ante todo por darme dos hermosos hijos y que gozan de buena salud.

A todos ustedes con gratitud y aprecio.

Muchas gracias

Janet

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Janet Roxana Aguilar Miranda estudiante del Programa de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10201288, con la tesis titulada: “Conocimiento de los pacientes sobre atención visual para la implementación de un Servicio de Optometría, Puesto de Salud Víctor Raúl Haya de la Torre. Lima 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, octubre del 2016

---

Aguilar Miranda, Janet Roxana

DNI: 10201288

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Conocimiento de los pacientes sobre atención visual para la implementación de un Servicio de Optometría, Puesto de Salud Víctor Raúl Haya de la Torre. Lima 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El primer capítulo, referido a los antecedentes, la fundamentación científica, justificación, el problema, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo, donde se presentan las variables y su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis de datos y los aspectos éticos.

El tercer capítulo, se presentan los resultados, en el cuarto capítulo la discusión de resultados, en el quinto capítulo, conclusiones, en el sexto capítulo, recomendaciones y en el séptimo capítulo las referencias, finalmente las referencias bibliográficas de la investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Lista de contenido

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
 <b>I. Introducción</b>	 <b>13</b>
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	17
1.2. Fundamentación científica	20
1.3. Justificación	39
1.4. Problema	41
1.5. Hipótesis	45
1.6. Objetivos	45
 <b>II. Marco Metodológico</b>	 <b>47</b>
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de la variable	49
2.3. Metodología	50
2.4. Tipo de estudio	50
2.5. Diseño de investigación	51
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.6.1. Población	51

2.6.2. Muestra	51
2.6.3. Muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.7.1. Técnica	52
2.7.2. Instrumento	53
2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento	54
2.8 Método de análisis de datos	55
2.9 Aspectos éticos	57
<b>III. Resultados</b>	<b>56</b>
3.1. Descripción de variable	57
<b>IV. Discusión</b>	<b>62</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>67</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>69</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	<b>71</b>
<b>Anexos</b>	<b>75</b>



**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable Nivel de conocimiento</i>	49
Tabla2 <i>Nivel de conocimiento de los pacientes sobre atención visual</i>	57
Tabla 3 <i>Nivel de conocimiento según su dimensión ubicación de los pacientes sobre atención visual</i>	58
Tabla 4 <i>Nivel de conocimiento según su dimensión signos y síntomas de los pacientes sobre atención visual</i>	59
Tabla 5 <i>Nivel de conocimiento de los pacientes según su dimensión costo de los pacientes sobre atención visual</i>	60
Tabla 6 <i>Nivel de conocimiento de los pacientes según su dimensión Recursos de los pacientes sobre atención visual</i>	61

## Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> Nivel de conocimiento de los pacientes sobre atención visual	57
<i>Figura 2</i> Nivel de conocimiento según su dimensión ubicación de los pacientes sobre atención visual	58
<i>Figura 3</i> Nivel de conocimiento según su dimensión signos y síntomas de los pacientes sobre atención visual	59
<i>Figura 4</i> Nivel de conocimiento según su dimensión costo de los pacientes sobre atención visual	60
<i>Figura 5</i> Nivel de conocimiento según su dimensión recursos de los pacientes sobre atención visual	61

## Resumen

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, con el objetivo general de determinar el nivel de conocimiento de los pacientes sobre servicios de atención visual y que asisten a consulta al puesto de salud Víctor Raúl Haya de la Torre. Lima 2016.

La muestra estuvo conformada por 120 pacientes que estaban interesados en la implementación de un servicio de optometría dentro del puesto de salud, porque es de mucha necesidad para poder atender sus problemas visuales, se les realizó una entrevista para valorar su nivel de conocimientos sobre servicios de atención visual.

El estudio fue descriptivo, transversal. En cuanto a la metodología se realizó la recolección de datos mediante una encuesta brindada a los pacientes para conocer su nivel de conocimiento. Entre los resultados que se obtuvieron hubo un mayor porcentaje que indicaron al finalizar la investigación tener un regular nivel de conocimiento, al igual que en un menor porcentaje un buen nivel de conocimiento.

**Palabras claves:** Conocimiento, atención visual, optometría.

## **Abstract**

This research is descriptive, with the overall objective to determine the level of knowledge of patients on eye care services and attending to the health consultation Victor Raul Haya de la Torre. Lima 2016.

The sample consisted of 120 patients who were interested in implementing a service optometry within the health post, because it is much needed to meet their visual problems, he underwent an interview to assess their level of knowledge about services visual attention.

The study was descriptive, transversal. Regarding the data collection methodology it was conducted through a survey given to patients to know their level of knowledge. Among the results obtained there was a higher percentage than indicated at the end of the investigation have a regular level of knowledge, as in a lower percentage a good level of knowledge.

**Keywords:** Knowledge, eye care, optometry.